



INFOBESITÉ ET HYPERCONNEXION

rédigé par la DDSI Groupe

| | |
|--|----|
| Infobésité et hyperconnexion, de quoi s'agit-il ? | 4 |
| Impacts sur le travail | 6 |
| Impacts sur la vie sociale | 8 |
| Impacts sur la santé et la sécurité | 10 |
| ENGIE lance l'initiative : « A call for the end of e-mail supremacy » | 12 |
| Annexe 2017 - La loi française met en œuvre le droit à la déconnexion | 17 |

 Temps de lecture : 20 minutes

Contacts : Régis Lavisse et Matthieu Pestel
Notre groupe Yammer «Infobesity, hyperconnection, digital uses»

ÉDITO

Bienvenue dans cette deuxième édition des Livres Blancs de la DDSI Groupe qui abordent des sujets technologiques d'actualité selon quatre axes : De quoi s'agit-il ? Quels sont leurs défis ? Leurs cas d'usage ? Leurs applications chez ENGIE ?

Cette deuxième édition traite de l'infobésité, de l'hyperconnexion et de l'utilisation excessive des outils digitaux, et en particulier de la messagerie électronique. Elle présente également les initiatives mises en place par ENGIE sur ces sujets.

La technologie numérique est omniprésente, à tel point que nous ne sommes plus seulement connectés mais bien souvent hyperconnectés. Les conséquences de cette hyperconnexion sont nombreuses, en particulier dans un contexte où la disponibilité et la réactivité immédiates dans le travail sont devenues la norme.

En conséquence, il nous est de plus en plus difficile de canaliser le flux d'informations qui nous assaillent (combien de mails ou de notifications pouvons-nous traiter en une journée ? Combien de temps devons-nous consacrer à ces tâches ?). Ce flux d'information nous distrait constamment, nous empêche de communiquer efficacement avec nos pairs (le paradoxe des technologies modernes de communication) et brouille la frontière entre le travail et la vie personnelle (nous pouvons travailler n'importe où et n'importe quand), au point d'oublier de prendre du temps et de garder des espaces pour respirer.

Cette situation a des répercussions sur la qualité de vie au travail, la productivité, la coopération et la créativité des collaborateurs. En cette période où le Groupe s'est engagé dans un plan de transformation majeur pour accroître son agilité, des mesures doivent être prises pour faire face au mieux à cette situation.

DE QUOI S'AGIT-IL ?

L'utilisation massive de solutions mobiles a transformé notre vie professionnelle et personnelle. En étant constamment connectés et joignables par défaut, les frontières entre notre vie personnelle et professionnelle - les réunions, les entretiens et les heures de travail - s'estompent. Des temps d'arrêt pourtant nécessaires à notre équilibre tendent à disparaître.

Les technologies numériques font désormais partie intégrante de notre vie professionnelle. Et au vu de ses avantages indéniables (gain de productivité et de réactivité, tâches automatisées, source infinie d'information, outils collaboratifs, travail sur le terrain, etc.), pourquoi faire autrement ? Détrompons-nous !

En étant plus connectés, nous émettons plus d'informations et suscitions plus de réponses, générant ainsi collectivement de plus en plus de messages, de courriels et de sollicitations. De plus en plus assaillis par de multiples applications et terminaux, nous passons de l'un à l'autre. Ce faisant, nous commettons plus d'erreurs et avons le sentiment paradoxal de ne jamais nous arrêter sans vraiment avoir commencé ce qui devrait être réalisé en priorité. Nous courrons le risque de perdre le contrôle de notre temps et de notre activité.



DÉFINITION DE L'INFOBÉSITÉ

« La surcharge informationnelle - ou surinformation, ou infobésité - est un concept désignant l'excès d'informations reçues par une personne qu'elle ne peut traiter ou supporter sans porter préjudice à elle-même ou à son activité ».

(source Wikipédia)

MONDE



121

e-mails reçus par salarié par jour

(source Radicati)



205

e-mails envoyés par jour dans le monde

(source Radicati)



3%

croissance annuelle du nombre de mails envoyés chaque jour dans le monde

(source Radicati)



150

consultations de son smartphone par utilisateur par jour

(source Tmobiili)

ÉTATS-UNIS



7/10

regardent leurs e-mails en regardant la TV

5/10

regardent leurs e-mails au lit

4/10

regardent leurs e-mails aux toilettes

2/10

regardent leurs e-mails en conduisant

4,5/10

regardent leurs e-mails lors d'une conversation téléphonique

(source TedCrunch)

FRANCE



heures par jour consacrées au traitement des e-mails par les cadres français



5/10

affirment être sollicités par leur entreprise en dehors du bureau

(source Eleas)

8/10

se connectent sur leur temps de loisirs

(source IFOP/Securex)

6/10

considèrent que les TIC rendent leur vie professionnelle plus stressante

(source DONETIC)

8/10

jugent l'hyperconnection négative et anxiogène

(source IFOP/Securex)

4/10

se disent dépendants de leur smartphone

(source BVA / Digital Society Forum et Psychologies Magazines)

IMPACTS ET CHALLENGES

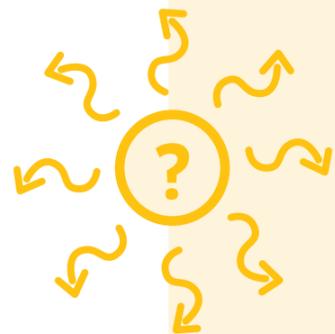
IMPACTS AU TRAVAIL

Le flux continu d'informations provenant de sources toujours plus nombreuses (e-mails, SMS, messagerie instantanée professionnelle et personnelle, réseaux sociaux, feeds, etc.) et la stimulation constante (souvent sous forme de notifications) rendent la priorisation plus difficile et empêchent de distinguer ce qui est important de ce qui ne l'est pas, l'urgent du non urgent. De plus en plus assaillis par les exigences d'ici et de maintenant, nous luttons pour attribuer le temps et l'énergie nécessaires au moyen et au long terme.

LA PRISE DE DÉCISION

Le phénomène du TMI : « Too Much Information » (trop d'information) nuit à la capacité de prendre des décisions. L'abondance des données et de choix génère différents problèmes : l'indécision, la simplification excessive ou l'évitement du risque, surtout si l'information à traiter est complexe et le contexte changeant.

Le fait de disposer de trop d'alternatives et d'être saturé de données non priorisées induit une charge cognitive excessive qui nuit à notre prise de décision. Le principe de saturation est tel que plus d'informations n'apportent rien à la décision, à la prise de risques ou à l'expérimentation. Autrement dit, cette abondance de données nuit à l'agilité de l'organisation.



LE DÉFICIT D'ATTENTION



Les distractions et les interruptions brisent les processus cognitifs comme la mémorisation, l'analyse, le jugement, la créativité. Ils entraînent également le passage d'un mode « proactif » à un mode « réactif » pour traiter cette sollicitation permanente. Il en résulte des retards, des omissions, un manque de concentration, des analyses de qualité médiocre et une mauvaise organisation.

LE MULTI-TÂCHES



Selon la science, le multi-tâches réduit considérablement les performances et est épuisant. Les grands « multitâcheurs » ne savent pas ignorer ni filtrer les informations non pertinentes, tout peut les distraire. Sans compter les réseaux sociaux et les notifications constantes qui aggravent la distractions et fracturent l'attention. L'une des conséquences pour ces « multitâcheurs » est une perte de mémoire et l'incapacité de mémoriser plus de sept mots sans devoir se concentrer entièrement sur la tâche.



POURQUOI CETTE PERTE DE TEMPS ? UNE GRATIFICATION INSTANTANÉE

Chaque micro-événement, comme travailler sur une liste de « to do », recevoir des notifications ou des messages, stimule notre système de récompense et amène notre corps à sécréter de la dopamine (neurotransmetteur associé au plaisir et à la récompense qui est libéré par le cerveau lorsque nous sommes engagés dans quelque chose de considéré comme « bénéfique »). Par conséquent, ces gratifications instantanées nous motivent à accomplir une myriade de tâches mineures, mais nous font courir le risque de perdre de vue nos objectifs à moyen ou à long terme.

IMPACTS ET CHALLENGES

IMPACTS SUR LA VIE SOCIALE



L'INDISPONIBILITÉ AUX AUTRES

Une étude de l'Université du Texas a mis en évidence que **nos capacités cognitives sont diminuées lorsque notre smartphone est à portée** (même s'il est face retournée ou rangé dans une poche ou un sac). Ainsi, les smartphones, la messagerie et les applications mobiles nuisent à notre disponibilité à l'autre et à notre qualité d'écoute. Les réunions perdent en efficacité et les relations interpersonnelles en sont affectées.



LA CRÉATIVITÉ

Pour être créatif, il est important **de prendre du temps pour trouver l'inspiration, comparer les informations, se reposer, rêver et rester ouvert aux autres sens**. Cependant, se référer continuellement à des sources d'inspiration externes peut conduire à l'homogénéité et même au plagiat. Les technologies réduisent le temps personnel indispensable pour faire émerger sa créativité.



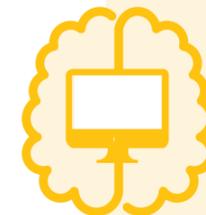
LES TROUBLES DYSFONCTIONNELS ET RELATIONNELS

L'usage de la messagerie introduit **une distance entre les personnes et complique l'interaction simultanée** (pas de prise en compte du non verbal, pas de reformulation spontanée). Par conséquent, les conflits peuvent être déclenchés ou exacerbés plus facilement, d'autant plus que l'utilisation du courrier électronique tend à réduire le temps social passé au sein d'un groupe de personnes.



LE « PHOBBING »

Cette combinaison de « phone » et de « snobbing » fait référence à **une personne qui interagit avec son smartphone plutôt que de prêter attention ou d'interagir avec un être humain**. Le « phobbing » est le résultat de la peur de manquer une information (ou FOMO, «fear of missing out»), de problèmes d'auto-contrôle et de dépendance aux appareils. Autre constat, le « phobbing » a un effet de réactions en chaîne : plus une personne a l'impression d'être « phobbée », plus elle est susceptible de devenir « phobber » elle-même. Selon l'école Hankamer de l'Université Baylor, le phobbing peut engendrer une baisse des relations sociales et de satisfaction de vie, et à l'extrême, une hausse des dépressions.



LE FLOU (BLURRING)

On appelle le « blurring » **la zone grise entre la vie privée et la vie professionnelle**. L'utilisation des appareils connectés renforce cette zone et semble peser de plus en plus sur la vie des personnes actives. Selon PageGroup, **66% des personnes connectées estiment que ces appareils ont un impact réel sur leur équilibre de vie et pour 41% d'entre eux, un impact négatif**. Certaines personnes vont jusqu'à préférer rester connectées en permanence par crainte d'être jugées pour leur manque de disponibilité, ou simplement pour se rassurer. Les conséquences de cette porosité entre le monde professionnel et le monde du travail peuvent être nuisibles.



UN EXEMPLE : LES E-MAILS

Le courrier électronique est un bon exemple de cette tendance à l'infobésité et à l'hyperconnexion. L'envoi d'e-mails à des individus nommés dans des échanges continus mais sans priorisation, la mise en copie de personnes dans un e-mail pour se couvrir, l'utilisation abusive du « Répondre à tous », le manque de feedback, l'utilisation inappropriée de la forme écrite : tous ces problèmes peuvent mener à une surcharge de travail et de stress, et affaiblir la productivité individuelle, la coopération, la créativité et l'innovation.

IMPACTS ET CHALLENGES

IMPACTS SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ



LE SOMMEIL

La mélatonine est l'hormone qui aide à s'endormir et à rester endormi. Lorsque des appareils électroniques sont utilisés avant de se coucher, ils empêchent la mélatonine d'être libérée dans le cerveau et décalent l'horloge circadienne, ce qui donne au corps l'impression qu'on n'est pas prêt à dormir. De plus, les écrans émettent de la lumière et le cerveau pense qu'il fait encore jour, ce qui contribue à l'insomnie et donc au déficit de sommeil. Cette fatigue peut conduire à commettre plus d'erreurs, générer une perte de performance et d'énergie mais aussi provoquer un gain de poids, de l'hypertension et des maladies cardiaques, voire, dans des cas extrêmes, faciliter des dépressions.



L'ANXIÉTÉ

L'hyperconnexion crée la peur de manquer une information. Cette crainte amène les gens à vérifier constamment leurs e-mails, SMS et notifications, même en étant hors ligne.

LA LUMIÈRE BLEUE



La lumière bleue est une couleur du « spectre de la lumière » visible à l'œil humain. Beaucoup d'appareils électroniques d'aujourd'hui utilisent la technologie LED à lumière froide qui émet de très fortes ondes lumineuses bleues. À cause de leur utilisation et de leur popularité croissantes, l'humain est de plus en plus exposé à des sources de lumière bleue et cela plus longtemps. Presque toute la lumière bleue visible passe à travers la cornée, la lentille et atteint la rétine. Trop d'exposition à la lumière bleue peut conduire à une fatigue ou à une sécheresse oculaire, à une vision floue, à des dommages à la rétine et à des problèmes de vision liés à l'âge comme la dégénérescence maculaire. Tous ces symptômes peuvent avoir un impact sur l'apprentissage et la productivité au travail.

DES COMPORTEMENTS DANGEREUX



Dans un monde où les smartphones sont constamment présents, il est de plus en plus rare de voir une personne marcher dans la rue avec la tête relevée. D'ailleurs, un terme a été inventé pour définir ce nouveau comportement : «Smombies» (combinaison de zombies et smartphone). L'utilisateur est tellement absorbé par son smartphone qu'il peut entrer en collision avec d'autres piétons ou déclencher un accident en traversant la rue. On retrouve ce comportement aussi auprès des conducteurs, qui transforment leur véhicule en bureau dans lequel ils travaillent pendant le trajet. La voiture, qui auparavant était un havre de paix, devient aujourd'hui un espace dans lequel on lit ses e-mails et ses SMS. Et les conséquences suivent : un accident sur dix est déclenché par l'utilisation d'un smartphone au volant.

ENGIE LANCE L'INITIATIVE : “A CALL FOR THE END OF E-MAIL SUPREMACY”

Afin de devenir une entreprise toujours plus digitale, ENGIE cherche à adapter ses pratiques collaboratives et à adopter un état d'esprit et une culture numériques.

Ainsi, ENGIE a lancé une initiative pour améliorer les pratiques liées à l'infobésité, à l'hyperconnexion et à la collaboration numérique. L'objectif de cette initiative est d'accroître la productivité, la créativité et la qualité de vie au travail (et en dehors) des équipes.

Ces actions sont conduites de manière collaborative : au contraire d'un plan stratégique conçu en chambre et déployé de manière uniforme, les actions sont imaginées et pilotées par des collaborateurs volontaires, issus de différentes BU et entités. Plus de 60 collaborateurs bénévoles aujourd'hui proposent des nouvelles idées et des nouvelles pratiques, construisent et testent de nouveaux prototypes, les améliorent et les diffusent dans toute l'entreprise.

Ce plan est structuré autour de 6 actions réparties en 3 groupes :

1

CULTURE ET POINTS DE REPÈRE

- **ENGIE Mail Style : s'appuyer sur les meilleures pratiques pour utiliser le courrier de façon plus judicieuse - lorsque celui-ci s'avère être le plus adapté et plus efficace.**

Tous les mois, la communauté débat des pratiques recommandées et déconseillées sur l'usage du courrier électronique et des outils numériques, sur la base d'un support (illustration, vidéo, fiche pratique).



- **ENGIE Meeting Style : définir une bibliothèque de formats de réunion prêts à l'emploi pour gagner en temps et en efficacité (principes-clés, rôles, ordre du jour type, séquences de réunion).**

Une bibliothèque de formats de réunion prêts à l'emploi est en cours de construction. Ces formats sont déclinés selon différentes natures de réunions, telles que idéation, ateliers, lancement de projet, sessions de team building, état d'avancement de projet, réévaluations, etc. Chaque format propose tout ce qui est utile à l'organisation d'une réunion particulière : suggestions de rôles (avec un court résumé pour chaque rôle : chronométrateur, animateur, scribe, etc.), durée et aménagements suggérés (par exemple : réunion debout sans chaises, boîte pour ranger les smartphones, etc.), outils de collaboration (Outlook / Teams / One Note /...), ordre du jour, etc. Ces formats doivent être partagés avec la communauté afin que ses membres puissent les utiliser et préparer leur rétroaction.



2.

OUTILS

- **Se former et s'informer : construire un portail, une communauté pour partager les ressources utiles.**

Un portail a été développé pour partager des contenus, des outils et diverses ressources autour des thèmes suivants : infobésité, hyperconnexion, utilisation du courrier électronique, pratiques de réunion, etc.

Ce portail permet à la communauté d'accéder facilement à l'ensemble des contenus. Grâce au portail, les collaborateurs peuvent s'informer sur ces sujets, partager leurs expériences et faire part de leurs remarques afin d'améliorer les ressources disponibles sur le portail. La communauté utilise également Yammer, le réseau social interne, pour croître et partager.



- **Mesurer : utilisation de la messagerie et des smartphones, au niveau individuel comme au niveau collectif.**

Un inventaire des solutions est disponible pour mesurer l'utilisation des outils numériques : l'utilisation collective et individuelle du courrier électronique, l'utilisation du smartphone, etc. Cet inventaire va avec la communauté afin que les membres puissent mieux appréhender leurs pratiques et, par conséquent, s'engager à mettre en place des actions individuelles et/ou collectives.



3.

MOBILISATION

Une approche collaborative et participative a été favorisée, à commencer par la participation de contributeurs motivés issus de différentes BU et entités, jusqu'à la construction d'une communauté par bouche à oreille. La croissance virale sera prolongée dans un second temps par un plan de communication plus traditionnel.

- **Harmony Day : un atelier d'une journée pour permettre à une équipe, une entité, une BU de questionner ses pratiques collaboratives et d'imaginer comment les améliorer.**

« Harmony day » est un atelier d'une journée qui permet à une équipe de progresser en matière d'infobésité, d'hyperconnexion et de pratiques collaboratives. Cette journée s'articule en 3 temps : sensibiliser, évaluer les pratiques actuelles de l'équipe et prototyper de nouvelles pratiques à implémenter.

- **Concours d'infobésité :** animation d'un concours récompensant les équipes qui auront le plus progressé dans leurs pratiques d'infobésité et d'hyperconnexion.



C'est à vous : rejoignez la communauté !
Si vous êtes intéressé(e), contactez Régis Lavisse :
regis.lavisse@engie.com ou rejoignez notre
groupe Yammer : « Infobesity, hyperconnection,
digital uses ».



2017

ANNEXE

LA LOI FRANÇAISE INSTAURE LE DROIT À LA DÉCONNEXION

Depuis le 1^{er} janvier 2017, les entreprises dotées d'un délégué syndical doivent inclure le droit à la déconnexion des salariés dans la négociation annuelle obligatoire sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail.



La discussion doit porter sur les modalités « du plein exercice » de ce droit par le salarié et sur la mise en place, par l'entreprise, de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, afin d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale.



En pratique : l'accord collectif pourra notamment consacrer le droit pour le salarié de ne pas répondre aux sollicitations en dehors de son temps de travail, conduire à la mise en place de modules applicatifs de déconnexion ou encore prévoir la mise en veille des serveurs de messagerie pendant le week-end.



À défaut d'accord, l'employeur élaborera une charte, après avis du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel. Une charte qui définira les modalités d'exercice de ce droit et prévoira la mise en œuvre, pour les salariés et le personnel d'encadrement et de direction, d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques.



Les accords collectifs, d'entreprise ou de branche, autorisant le recours aux forfaits jours conclus doivent désormais fixer les modalités selon lesquelles le salarié peut exercer son droit à la déconnexion.



NB : le droit à la déconnexion établi en droit français s'est beaucoup appuyé sur le rapport Mettling, remis le **15 septembre 2015** à la Ministre du Travail par Bruno Mettling (DRH d'Orange).

Ce rapport intitulé « *Transformation numérique et vie au travail* » a été réalisé en concertation avec les représentants du monde du travail (syndicats et patronat), avec des personnalités qualifiées (professeur de droit du travail, vice-présidente du Conseil national du numérique...) et des études complémentaires ont permis de compléter certains points (Bain & Company, The Boston Consulting Group, Mazars, McKinsey etc.). **Ce rapport met en évidence les effets du numérique sur le travail. Six impacts majeurs ont été identifiés :**

- | | |
|--|---|
| → la diffusion massive de nouveaux outils de travail | → l'impact sur les métiers et les compétences |
| → sur l'organisation du travail | → sur le management |
| → les nouveaux formats de travail hors salariat | → l'environnement de travail des cadres |



Contacts : Régis Lavisse et Matthieu Pestel



ENGIE
1 place Samuel de Champlain, Faubourg de l'Arche
92930 Paris La Défense CEDEX, France
T +33 (1) 41 20 10 00 - F +33 (1) 41 20 10 10
engie.com